

日 本 国 特 許 庁
JAPAN PATENT OFFICE



別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office

出 願 年 月 日

Date of Application:

2001年 1月29日

出 願 番 号

Application Number:

特願2001-020546

出 願 人

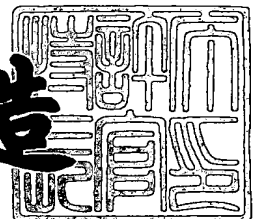
Applicant(s):

株式会社リコー

2001年11月26日

特 許 庁 長 官
Commissioner,
Japan Patent Office

及 川 耕 造



出証番号 出証特2001-3103655

【書類名】 特許願

【整理番号】 0100330

【提出日】 平成13年 1月29日

【あて先】 特許庁長官 殿

【国際特許分類】 G06F 17/60

【発明の名称】 電子メール処理方法、サーバ装置、およびプログラム

【請求項の数】 11

【発明者】

【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

【氏名】 片岡 啓介

【発明者】

【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

【氏名】 三角 幸子

【発明者】

【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

【氏名】 花井 厚

【発明者】

【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

【氏名】 篠原 英二

【発明者】

【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

【氏名】 鳥飼 辰登

【発明者】

【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

【氏名】 上村 静

【発明者】

【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

【氏名】 崎田 恵子

【特許出願人】

【識別番号】 000006747

【氏名又は名称】 株式会社リコー

【代理人】

【識別番号】 100095407

【弁理士】

【氏名又は名称】 木村 満

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 038380

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 0005209

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 電子メール処理方法、サーバ装置、およびプログラム

【特許請求の範囲】

【請求項 1】

顧客に関する情報を登録することで会員として登録する会員登録ステップと、
前記会員登録ステップで登録された会員からのリクエスト情報を通信ネットワークを介して受信するリクエスト受信ステップと、
前記リクエスト受信ステップで受信したリクエスト情報に応じて、当該会員を示す情報と該リクエスト情報に関連する情報とを示す電子メールを作成し、前記通信ネットワークを介して顧客担当者に通知する営業情報通知ステップと、
を備えることを特徴とする電子メール処理方法。

【請求項 2】

前記リクエスト受信ステップで受信されるリクエスト情報は、前記会員登録ステップで登録された顧客に関する情報の変更を要求する情報であり、
前記営業情報通知ステップで通知される情報は、該リクエスト情報で要求された変更内容を示す情報である、
ことを特徴とする請求項 1 に記載の電子メール処理方法。

【請求項 3】

前記リクエスト受信ステップで受信されるリクエスト情報は、前記会員による商品の購入を要求する情報であり、
前記営業情報通知ステップで通知される情報は、該リクエスト情報で要求された商品に関連する情報である、
ことを特徴とする請求項 1 に記載の電子メール処理方法。

【請求項 4】

前記会員登録ステップで登録された会員に対し、前記通信ネットワークを介して情報を提供する情報提供ステップをさらに備え、
前記情報提供ステップは、
前記リクエスト情報を送信する手段を該会員に提供する送信手段提供ステップと、

前記送信手段提供ステップで提供された送信手段から送信されるリクエスト情報に対応した情報が前記顧客担当者に通知される旨を該会員に報知して了承を求める通知確認ステップと、を備え、

前記営業情報通知ステップは、前記通知確認ステップで前記会員から了承された場合のみ、前記顧客担当者への通知を行う、

ことを特徴とする請求項 1 乃至 3 のいずれか 1 項に記載の電子メール処理方法

【請求項 5】

前記送信手段提供ステップは、当該会員にリクエスト情報の種別を選択させるリクエスト情報選択ステップを備える、ことを特徴とする請求項 4 に記載の電子メール処理方法。

【請求項 6】

複数の顧客端末および顧客担当者端末とを接続する通信ネットワークに接続する接続部と、

顧客に関する情報を登録することで会員として登録する会員登録部と、

前記顧客端末から送信される、前記会員登録部に登録された会員からのリクエスト情報を、前記通信ネットワークを介して受信するリクエスト受信部と、

前記リクエスト受信部が受信したリクエスト情報に対応した情報を示す電子メールを作成し、前記通信ネットワークを介して前記顧客担当者端末に送信する営業情報通知部と、

を備えることを特徴とするサーバ装置。

【請求項 7】

前記リクエスト受信部が受信するリクエスト情報は、前記会員登録部で登録された顧客に関する情報の変更を要求する情報であり、

前記営業情報通知部が通知する情報は、該リクエスト情報で要求された変更内容を示す情報である、

ことを特徴とする請求項 6 に記載のサーバ装置。

【請求項 8】

前記リクエスト受信部で受信されるリクエスト情報は、前記会員による商品の

購入を要求する情報であり、

前記営業情報通知部で通知される情報は、該リクエスト情報で要求された商品に関連する情報である、

ことを特徴とする請求項6に記載のサーバ装置。

【請求項9】

前記会員登録部に登録された会員に対し、前記通信ネットワークを介して情報を提供する情報提供部をさらに備え、

前記情報提供部は、

前記提供する情報に、前記リクエスト情報を送信するための手段を含ませるとともに、前記リクエスト情報を送信するための手段から送信されるリクエスト情報に対応した情報が前記顧客担当者に通知される旨を報知して了承を求める情報を含ませ、

前記営業情報通知部は、前記会員が了承した場合のみ、前記顧客担当者への通知を行う、

ことを特徴とする請求項6乃至8のいずれか1項に記載のサーバ装置。

【請求項10】

前記情報提供部は、前記提供する情報に、送信するリクエスト情報の種別を選択させる情報を含ませる、ことを特徴とする請求項9に記載のサーバ装置。

【請求項11】

コンピュータを、

通信ネットワークと接続し、該通信ネットワークを介して情報を送受信する通信手段、

顧客に関する情報を登録することで会員として登録する会員登録手段、

顧客担当者に関する情報を登録する顧客担当者データベース、

前記通信手段を制御して、前記会員登録手段に登録された会員からリクエスト情報を受信するリクエスト受信手段、

前記リクエスト受信手段が受信したリクエスト情報に対応した情報を示す電子メールを作成する営業情報作成手段、

前記通信手段を制御して、前記営業情報作成手段が作成した電子メールを、前

記顧客担当者データベースに登録された顧客担当者に送信する営業情報送信手段

として機能させるためのプログラム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明が属する技術分野】

本発明は、電子メール処理方法、サーバ装置、およびプログラムに関し、特に、電子メールを活用することで電子商取引と現実の営業活動とを連携させ、営業効率および顧客満足度を向上させる電子メール処理方法、サーバ装置、およびプログラムに関する。

【0002】

【従来の技術】

顧客に営業担当者を割り当て、顧客と営業担当者との間に信頼関係を醸成し、営業担当者による個別訪問などを通じて、顧客の商品利用状況や様々な要望を把握し、各顧客に合わせた商品提案を行うような営業活動が伝統的に行われている。このような営業活動で獲得された顧客が商品を購入した場合、例えばユーザ登録するなどして顧客情報を収集して蓄積し、この情報を基に、営業担当者が顧客に商品提案を行うことが一般的である。

【0003】

一方で、インターネットの急速な普及により、インターネットを利用した電子商取引が多く行われている。このような電子商取引においては、会員制が導入されていることが多い。この場合、顧客は自身に関する情報をウェブサイト上で登録することで会員登録できるとともに、登録内容の変更もウェブサイト上で行うことができる。

【0004】

しかしながら、ウェブサイト上で登録・更新された情報は、当該ウェブサイトを提供するサーバ上で更新されるのみであり、更新された最新の顧客情報を営業担当者が知るためには、自身でサーバの管理者に問い合わせるなどしなければならず、顧客情報の効率的な活用がなされていなかった。

【0005】

また、会員登録後に、登録内容を示した電子メールを当該会員に送信することで、当人に登録内容を確認させることが一般的である。このような、登録内容に応じた電子メールを作成して送信する技術が確立しているものの、登録者への確認にとどまり、十分な活用がされていないのが現状である。

【0006】

また、電子取引が普及し、商品購入のルートの中心が電子商取引になっても、例えば購入した商品のアフターサービスなどは、営業担当者が行うことが効果的であり、こうした営業担当者を介した営業活動は依然重要であるといえる。従って、電子商取引の利便性を利用しつつ、従来の営業担当者による営業活動を支援する手法を確立することで、より効果的で且つ効率的な販売営業を実現することが望まれる。

営業担当者に限らず、サービス担当者や保守担当者についても同様の問題が存在する。

【0007】

【発明が解決しようとする課題】

本発明は、上記実状に鑑みてなされたもので、電子メールを活用することで、電子商取引と現実の営業活動とを連携させ、営業効率および顧客満足度を向上させる電子メール処理方法、サーバ装置、およびプログラムを提供することを目的とする。

【0008】

【課題を解決するための手段】

上記目的を達成するため、本発明の第1の観点にかかる電子メール処理方法は

顧客に関する情報を登録することで会員として登録する会員登録ステップと、前記会員登録ステップで登録された会員からのリクエスト情報を通信ネットワークを介して受信するリクエスト受信ステップと、

前記リクエスト受信ステップで受信したリクエスト情報に応じて、当該会員を示す情報と該リクエスト情報に関連する情報とを示す電子メールを作成し、前記

通信ネットワークを介して顧客担当者に通知する営業情報通知ステップと、
を備えることを特徴とする。

【0009】

このような構成によれば、例えば、インターネット上のウェブサイトなどを通じて、予め登録された会員からリクエスト情報を受信すると、当該会員を示す情報と当該リクエスト情報に関連する情報とを示す情報が、顧客担当者（例えば、商品・サービスの営業担当者、サービス保守担当者など）宛に電子メールで通知されるので、通知された情報を、顧客の要求に対応した迅速な営業活動に活用することができ、高い顧客満足度と、営業活動の効率化を実現することができる。

【0010】

上記電子メール処理方法において、

前記リクエスト受信ステップで受信されるリクエスト情報は、前記会員登録ステップで登録された顧客に関する情報の変更を要求する情報であり、

前記営業情報通知ステップで通知される情報は、該リクエスト情報で要求された変更内容を示す情報であるものとすることができる。

【0011】

このような構成によれば、会員が、例えばインターネット上のウェブサイト上で、予め登録された顧客情報の変更（例えば、住所変更など）をした場合、その旨が顧客担当者に電子メールで通知されるので、顧客担当者は、常に最新の顧客情報を把握することができ、効率的な営業活動に活用することができる。

【0012】

さらに、

前記リクエスト受信ステップで受信されるリクエスト情報は、前記会員による商品の購入を要求する情報であり、

前記営業情報通知ステップで通知される情報は、該リクエスト情報で要求された商品に関連する情報であるものとすることができる。

【0013】

このような構成によれば、会員が、例えばインターネット上で電子商取引を行うウェブサイトから商品の購入を要求した場合、その商品に関連する情報（例え

ば、付属品やオプション、消耗品を示す情報)が顧客担当者に電子メールで通知されるので、顧客担当者は、受信した情報を、顧客が購入した商品に対するアフターサービスなどの営業活動に活用することができる。

【 0 0 1 4 】

上記電子メール処理方法において、

前記会員登録ステップで登録された会員に対し、前記通信ネットワークを介して情報を提供する情報提供ステップをさらに備え、

前記情報提供ステップは、

前記リクエスト情報を送信する手段を該会員に提供する送信手段提供ステップと、

前記送信手段提供ステップで提供された送信手段から送信されるリクエスト情報に対応した情報が前記顧客担当者に通知される旨を該会員に報知して了承を求める通知確認ステップと、を備え、

前記営業情報通知ステップは、前記通知確認ステップで前記会員から了承された場合のみ、前記顧客担当者への通知を行うことが望ましい。

【 0 0 1 5 】

この場合、前記送信手段提供ステップは、当該会員にリクエスト情報の種別を選択させるリクエスト情報選択ステップを備えることがさらに望ましい。

【 0 0 1 6 】

上記のような構成によれば、例えばインターネットを介して提供されるウェブページ上に、例えば、顧客情報の変更を行うためのフォームを示すページや、電子商取引のための商品情報ページへリンクが設けられ、これらのリンクを選択することで、会員は容易に所望のリクエスト情報を送信することができる。

【 0 0 1 7 】

さらに、送信される情報が顧客担当者に通知される旨を会員に報知し、その了承が得られた場合のみ、顧客担当者への情報通知が行われるので、個人情報の取り扱いに配慮したサービスを行うことができる。

【 0 0 1 8 】

上記目的を達成するため、本発明の第2の観点にかかるサーバ装置は、

複数の顧客端末および顧客担当者端末とを接続する通信ネットワークに接続する接続部と、

顧客に関する情報を登録することで会員として登録する会員登録部と、

前記顧客端末から送信される、前記会員登録部に登録された会員からのリクエスト情報を、前記通信ネットワークを介して受信するリクエスト受信部と、

前記リクエスト受信部が受信したリクエスト情報に対応した情報を示す電子メールを作成し、前記通信ネットワークを介して前記顧客担当者端末に送信する営業情報通知部と、

を備えることを特徴とする。

【0019】

上記サーバ装置において、

前記リクエスト受信部が受信するリクエスト情報は、前記会員登録ステップで登録された顧客に関する情報の変更を要求する情報であり、

前記営業情報通知部が通知する情報は、該リクエスト情報で要求された変更内容を示す情報であるものとすることができる。

【0020】

さらに、

前記リクエスト受信部で受信されるリクエスト情報は、前記会員による商品の購入を要求する情報であり、

前記営業情報通知部で通知される情報は、該リクエスト情報で要求された商品に関連する情報であるものとすることができる。

【0021】

上記サーバ装置において、

前記会員登録部に登録された会員に対し、前記通信ネットワークを介して情報を提供する情報提供部をさらに備え、

前記情報提供部は、

前記提供する情報に、前記リクエスト情報を送信するための手段を含めるとともに、前記リクエスト情報を送信するための手段から送信されるリクエスト情報に対応した情報が前記顧客担当者に通知される旨を報知して了承を求める情報

を含ませ、

前記営業情報通知部は、前記会員が了承した場合のみ、前記顧客担当者への通知を行うことが望ましい。

【0022】

この場合、

前記情報提供部は、前記提供する情報に、送信するリクエスト情報の種別を選択させる情報を含ませることがさらに望ましい。

【0023】

上記目的を達成するため、本発明の第3の観点にかかるプログラムは、コンピュータを、

通信ネットワークと接続し、該通信ネットワークを介して情報を送受信する通信手段、

顧客に関する情報を登録することで会員として登録する会員登録手段、

顧客担当者に関する情報を登録する顧客担当者データベース、

前記通信手段を制御して、前記会員登録手段に登録された会員からリクエスト情報を受信するリクエスト受信手段、

前記リクエスト受信手段が受信したリクエスト情報に対応した情報を示す電子メールを作成する営業情報作成手段、

前記通信手段を制御して、前記営業情報作成手段が作成した電子メールを、前記顧客担当者データベースに登録された顧客担当者に送信する営業情報送信手段

として機能させることを特徴とする。

【0024】

【発明の実施の形態】

本発明にかかる実施の形態を図面を参照して説明する。

【0025】

図1は、本発明の実施の形態にかかる営業支援システムの構成を示す図である。図示するように営業支援システム1は、サーバ100、通信ネットワーク200、ユーザ端末300-1～300-n、営業担当者端末400-1～400-

n、から構成される。

【0026】

サーバ100は、商品販売者によって運営される、例えば、メインフレームやワークステーションなどのコンピュータで構成され、通信ネットワーク200を介して、ユーザ端末300に商品情報などの情報を含むウェブサイトを提供するとともに、営業担当者端末400に営業情報を通知する。サーバ100の詳細な構成は図2を参照して後述する。なお、本実施の形態では、商品販売者として、事務機器販売者の場合を例に説明する。

【0027】

通信ネットワーク200は、例えばインターネットであり、サーバ100、ユーザ端末300、営業担当者端末400を相互に接続する。なお、本実施の形態では、通信ネットワーク200としてインターネットを採用するものとし、以下インターネット200として説明する。

【0028】

ユーザ端末300は、制御部、記憶部、表示部などを備えた、例えば、パーソナルコンピュータなどの汎用コンピュータやウェブページの受信・表示が可能な携帯情報端末などから構成され、例えば、モデムやTA (Terminal Adapter: ターミナルアダプタ) などの通信装置によりインターネット200と接続可能に構成されている。ユーザ端末300の記憶部には、インターネット200を介して提供されるウェブページを閲覧するためのプログラムがインストールされており、ユーザ端末300のCPU (Central Processing Unit: 中央演算処理装置) がプログラムを実行することでウェブページを受信し、表示部に表示させることで閲覧できるように構成されている。

【0029】

営業担当者端末400は、商品販売者の営業担当者が携帯する端末であり、例えば、パーソナルコンピュータなどの汎用コンピュータ、PDA (Personal Data Assistants) などの携帯情報端末、電子メールの送受信が可能な携帯電話やPHS (Personal Handyphone System) などの移動体通信端末、などである。

【0030】

次に図2を参照して、サーバ100の構成を説明する。図2は、サーバ100の構成を示すブロック図である。

【0031】

図2に示すように、サーバ100は、制御部110、顧客情報データベース120、商品情報データベース130、担当者情報データベース140、ウェブサーバ150、メールサーバ160、および通信部170、から構成されている。

【0032】

制御部110はCPU (Central Processing Unit: 中央演算処理装置) から構成され、図示しないメモリに予め記憶された動作プログラムを実行してサーバ100の各部を制御することで、後述する処理を実行する。

【0033】

顧客情報データベース120は、例えばハードディスク装置などの書換可能な記憶装置から構成され、顧客に関する情報（以下、「顧客情報」と称す）を記憶する。図3（a）に、顧客情報データベース120に記憶される顧客情報の例を示す。

【0034】

図示するように、顧客情報データベース120には、顧客を識別するための顧客ID、顧客を認証するためのパスワード、顧客氏名、メールアドレス、顧客が所有している当該商品販売者が販売した商品を示す情報、電話番号や住所などの連絡先情報、当該顧客を担当する営業担当者が登録されている場合はその営業担当者ID、などが登録される。

【0035】

商品情報データベース130は、例えばハードディスク装置などの書換可能な記憶装置から構成され、当該商品販売者により販売される商品に関する情報（以下、「商品情報」と称す）を記憶する。図3（b）に、商品情報データベース130に記憶される商品情報の例を示す。

【0036】

図示するように、商品情報データベース130には、商品カテゴリを示す情報、当該商品の型番、当該商品が記載されているカタログなどを特定するための資

料 N o、当該商品に関する特記事項、当該商品に対応する付属品情報、消耗品情報、オプション情報などの関連情報、などが登録される。

【 0 0 3 7 】

担当者情報データベース 1 4 0 は、例えばハードディスク装置などの書換可能な記憶装置から構成され、当該商品販売者の営業担当者に関する情報（以下、「担当者情報」と称す）を記憶する。図 3（c）に、担当者情報データベース 1 4 0 に記憶される担当者情報の例を示す。

【 0 0 3 8 】

図示するように、担当者情報データベース 1 4 0 には、営業担当者を識別するための担当者 I D を示す情報、担当者氏名、当該担当者の営業担当地域を示す地域コード、当該担当者の営業担当者端末 4 0 0 で受信可能なメールアドレス、担当商品を示す情報、などが登録される。

【 0 0 3 9 】

ウェブサーバ 1 5 0 は、図示しない制御部、記憶部などを備えたサーバ装置から構成され、各種情報を示すウェブページを作成して、記憶する。ウェブサーバ 1 5 0 では、記憶部がウェブページを作成するためのプログラムを記憶し、制御部がこのプログラムを実行することでウェブページを作成・更新する。

【 0 0 4 0 】

メールサーバ 1 6 0 は、図示しない制御部、記憶部などを備えるサーバ装置から構成され、営業担当者宛の電子メールを作成・送信する。メールサーバ 1 6 0 の記憶部には、営業担当者宛の電子メールに用いられる定型文やテンプレートなどが予め登録されている。また、記憶部は電子メールを作成するためのプログラムを記憶しており、制御部がこのプログラムを実行することで、定型文やテンプレートを用いた電子メールが作成され、担当者情報データベース 1 4 0 に登録されているメールアドレス宛に送信される。

【 0 0 4 1 】

通信部 1 7 0 は、例えば、ルータや T A（Terminal Adapter）などの通信装置から構成され、サーバ 1 0 0 をインターネット 2 0 0 に接続する。通信部 1 7 0 は、ユーザ端末 3 0 0 からのアクセスを受け付けるとともに、ウェブサーバ 1 5

0に保持しているウェブページを示すデータを、アクセスしてきたユーザ端末300に送信する。また、メールサーバ160が作成した電子メールを、インターネット200を介して営業担当者端末400に送信する。

【0042】

次に、本実施の形態にかかる営業支援システム1の動作を図4のフローチャートを参照して説明する。なお、本実施の形態では、サーバ100は、顧客情報データベース120に登録された顧客に対してアクセスを許可したウェブサイトを提供するものとする。また、サーバ100による動作は、メモリに予め記憶した動作プログラムを制御部110が実行することで実現されるものとする。

【0043】

まず、顧客は、ユーザ端末300を操作し、サーバ100が提供するウェブサイトのトップページにアクセスし、ログインする（ステップS101）。この場合、サーバ100の制御部110は、ウェブサーバ150を制御し、図5（a）に示すようなログインページを取得し、通信部170を制御して、アクセスしてきたユーザ端末300に送信する。

【0044】

ユーザ端末300は、サーバ100からログインページを受信し、表示部に表示させる。顧客は、図5（a）に示すログインページに、顧客を認証するための情報（以下、「認証情報」と称す）であるユーザID（顧客ID）とパスワードを入力してサーバ100に送信する。

【0045】

サーバ100は、ユーザ端末300から受信した認証情報に基づいて、顧客情報データベース120から当該顧客IDとパスワードとの組み合わせを検索する。

【0046】

一致する組み合わせが存在しない場合（ステップS101：No）は、登録された顧客ではないとみなし、処理を終了する。

【0047】

一方、一致する組み合わせが存在する場合（ステップS101：Yes）は、

ログインを許可する。なお、ここで、サーバ100は、例えばcookieファイルなどの顧客識別情報を当該ユーザ端末300に送信するなどして、以後の当該ユーザ端末300とのセッションは、当該顧客からのものであると認識する。

【0048】

ログイン後、サーバ100の制御部110はウェブサーバ150を制御して、図5(b)に示すようなメニューページを取得し、通信部170を制御してユーザ端末300に送信する(ステップS102)。

【0049】

ユーザ端末300は、サーバ100からメニューページを受信し、表示部に表示させる。図5(b)に示すように、メニューページには、例えば、「登録情報変更」および「商品購入」と示されたハイパーリンク形式の表示が配置されている(図では、ハイパーテキスト形式で表示されている例を示す)。「登録情報変更」の表示は、後述する登録情報変更フォームページのURL(Uniform Resource Locator)にリンクされており、「商品購入」の表示は、後述する商品情報ページのURLにリンクされている。

【0050】

顧客は、表示されたメニューから所望の項目を選択することで、当該ページの送信をサーバ100に要求し、サーバ100は、要求されたページを当該顧客のユーザ端末300に送信することでステップS200の情報提供処理を行う。この情報提供処理の詳細を図6のフローチャートを参照して説明する。

【0051】

まず、ステップS102で送信されたメニューページから「登録情報の変更」が選択された場合(ステップS201:Yes)、当該顧客のユーザ端末300からは、登録情報変更フォームページを指定するURL情報がサーバ100に送信される。サーバ100の制御部110は、上述した認証情報に基づいて受信した情報の送信元(顧客)を認識する。

【0052】

制御部110は顧客情報データベース120にアクセスし、送信元の顧客に関する情報、例えば、顧客氏名、自宅電話番号、住所、メールアドレス、勤務先名

、所属部署、勤務先電話番号、などを取得する。

【 0 0 5 3 】

制御部 1 1 0 は、顧客情報データベース 1 2 0 から取得した顧客情報をウェブサーバ 1 5 0 に引き渡すとともに、ウェブサーバ 1 5 0 に、当該顧客情報を含んだ登録情報変更フォームページを作成するよう指示する。

【 0 0 5 4 】

ウェブサーバ 1 5 0 は、予め用意されている登録情報変更フォームページのテンプレートに、制御部 1 1 0 から引き渡された顧客情報を流し込むなどして、図 7 (a) に示すような登録情報変更フォームページを作成する。

【 0 0 5 5 】

制御部 1 1 0 は、通信部 1 7 0 を制御して、ウェブサーバ 1 5 0 が作成したフォームページを当該顧客のユーザ端末 3 0 0 に送信する（ステップ S 2 0 2 ）。

【 0 0 5 6 】

図 7 (a) に示すように、登録情報変更フォームページには、顧客情報データベース 1 2 0 から取得した情報に基づいて、現在登録されている顧客情報が表示されているので、顧客は、表示されている顧客情報のうち、所望の項目を変更してサーバ 1 0 0 に送信すればよい。

【 0 0 5 7 】

一方、ステップ S 1 0 2 で送信されたメニューページから「商品購入」が選択された場合（ステップ S 2 0 1 : N o 、ステップ S 2 0 3 : Y e s ） 、 当 該 顧 客 のユーザ端末 3 0 0 からは、商品情報ページを指定する URL 情報がサーバ 1 0 0 に送信される。

【 0 0 5 8 】

制御部 1 1 0 は、ウェブサーバ 1 5 0 にアクセスし、図 7 (b) に示すような、現在提供されている商品情報ページを取得し、通信部 1 7 0 を制御して、取得した商品情報ページを当該顧客のユーザ端末 3 0 0 に送信する（ステップ S 2 0 4 ）。

【 0 0 5 9 】

図 7 (b) に示すように、商品情報ページには、各商品についての説明や画像

が提示されている。さらに、各商品について、関連情報や関連商品を示すページへリンクするボタンや、当該商品の購入を要求するためのボタン（図中、「詳細」、「オプション」、「消耗品」、「購入」）が配置されている。

【0060】

ステップS202で提供した登録情報変更フォームページを通じて、登録情報の変更を要求する情報（以下、「リクエスト情報」と称す）がユーザ端末300から送信された場合や、ステップS203で提供した商品情報ページを通じて、購入を要求する情報（以下、「リクエスト情報」と称す）がユーザ端末300から送信された場合（ステップS103：Yes）、サーバ100の制御部110は、図8に示すような通知確認ページをウェブサーバ150から取得し、通信部170を制御して、取得した通知確認ページを当該ユーザ端末300に送信する（ステップS104）。

【0061】

一方、商品情報ページで「購入」以外のボタンが選択された場合や、メニューページから「登録情報変更」、「商品購入」以外の項目が選択された場合（ステップS201：No、ステップS203：No）など、リクエスト情報を受信しない場合（ステップS103：No）は、それぞれ対応するページを表示するなどのその他の処理を実行する（ステップS300）。

【0062】

ステップS104で送信される通知確認ページは、図8に示すように、ユーザ端末300から送信されるリクエスト情報、つまり、登録情報の変更を示す情報や商品の購入希望を示す情報（厳密には、これらのリクエスト情報に関連する情報（詳細は後述））が、営業担当者に通知され、例えば、今後のサービスに活用するなど2次利用される旨を顧客に報知する内容が記載されている。通知確認ページには、顧客がそのような2次利用を希望しないことを通知できるチェックボックスが用意されている。つまり、チェックボックスをクリックするなどしてチェックマークを入力することで、サーバ100には、送信情報の2次利用を希望しない旨が通知される。

【0063】

なお、ユーザ登録時などに例えばプライバシーポリシー規定などにより、上記2次利用に関する同意を得るなどした場合は、通知確認ページの送信は省略してもよい。この場合、ユーザ登録時に、上記2次利用の同意か不同意かを各顧客毎に確認し、同意・不同意を示す情報を顧客情報データベース120に登録してもよい。この場合さらに、登録してある同意・不同意を示す情報の変更を顧客が要求できるものとする。例えば、各ページに、当該情報の変更を受け付けるページへのリンクを設け、当該ページにアクセスして、登録情報の変更要請を送信することで、顧客情報データベース120に登録してある情報を変更する。

【0064】

より詳細には、送信情報の2次利用の賛否を選択した後、「送信」ボタンを選択することで、当該賛否を示す情報がサーバ100に送信される。

【0065】

担当者への通知が了承されない場合、つまり、上述のチェックボックスがチェックされた場合（ステップS105：No）、ステップS300のその他の処理が実行される。ここでは、登録情報変更の場合は、ステップS103で受信した変更内容に応じて顧客情報データベース120の登録内容を更新し、商品購入の場合は、ステップS103で受信した購入リクエスト情報に応じた受注処理を行う。

【0066】

一方、担当者への通知が了承された場合、つまり、上述のチェックボックスがチェックされない場合（ステップS105：Yes）は、営業担当者への電子メール送信処理が実行される（ステップS400）。この処理の詳細を図9、10のフローチャートを参照して説明する。

【0067】

ステップS103で受信したリクエスト情報が登録情報の変更である場合（ステップS401：Yes）、サーバ100の制御部110は、顧客情報データベース120にアクセスし、受信した変更内容を登録して更新する（ステップS402）。

【0068】

制御部110は、変更内容を保持するとともに、顧客データベース120から、当該顧客について、所有商品情報を取得する（ステップS403）。

【0069】

制御部110は、変更内容を示す情報をメールサーバ160に引き渡すとともに、メールサーバ160に対し、引き渡した変更内容を示す電子メールの作成を指示する（ステップS404）。

【0070】

次に制御部110は、顧客情報データベース120に登録されている当該顧客のレコードに基づいて営業担当者を選出する（ステップS405）。ここでは、当該顧客を担当する営業担当者の担当者IDが登録されている場合は、担当者情報データベース140から当該営業担当者のメールアドレスを取得する。また、営業担当者情報が登録されていない場合は、顧客の住所や郵便番号を示す情報から、各営業担当者に割り当てられた地域コードを選出し、その地域コードとステップS403で取得した所有商品情報をキーに担当者情報データベース140を検索し、最適な営業担当者を選出し、当該営業担当者のメールアドレスを取得する。

【0071】

制御部110は、取得した営業担当者のメールアドレスを示す情報をメールサーバ160に引き渡し、当該メールアドレスをステップS404で作成した電子メールの宛先とするよう指示する。制御部110は、さらに、メールサーバ160が宛先を付した電子メールを、通信部170を制御することで、当該営業担当者の営業担当者端末400に送信して（ステップS406）、処理を終了する。

【0072】

当該営業担当者は、受信した電子メールの内容を参照し、適宜営業活動を実施する。

【0073】

一方、ステップS103で受信したリクエスト情報が商品購入である場合（ステップS401：No）、サーバ100の制御部110は所定の受注処理（例えば、購入者への確認メールの送信や、配送部門への発注など）を実行する（図1

0 : ステップ S408)。

【0074】

制御部 110 はさらに、商品情報データベース 130 にアクセスし、当該受注商品のレコードから、付属品情報、消耗品情報、オプション情報などを示す関連情報を取得する (ステップ S409)。

【0075】

制御部 110 は、受注商品を示す情報とステップ S409 で取得した関連情報とをメールサーバ 160 に引き渡すとともに、引き渡した情報を含んだ電子メールの作成を指示する (ステップ S410)。

【0076】

次に制御部 110 は、顧客情報データベース 120 に登録されている当該顧客のレコードに基づいて営業担当者を選出する (ステップ S405)。ここでは、当該顧客を担当する営業担当者の担当者 ID が登録されている場合は、担当者情報データベース 140 から当該営業担当者のメールアドレスを取得する。また、営業担当者情報が登録されていない場合は、顧客の住所や郵便番号を示す情報から、各営業担当者に割り当てられた地域コードを選出し、その地域コードとステップ S403 で取得した所有商品情報をキーに担当者情報データベース 140 を検索し、最適な営業担当者を選出し、当該営業担当者のメールアドレスを取得する。

【0077】

制御部 110 は、取得した営業担当者のメールアドレスを示す情報をメールサーバ 160 に引き渡し、当該メールアドレスをステップ S410 で作成した電子メールの宛先とするよう指示する。制御部 110 は、さらに、メールサーバ 160 が宛先を付した電子メールを、通信部 170 を制御することで、当該営業担当者の営業担当者端末 400 に送信して (ステップ S407)、処理を終了する。

【0078】

当該営業担当者は、受信した電子メールを参照し、例えば、顧客が新規に購入した商品に対応する付属品や、消耗品、オプション部品などのセールス活動を行うなどして、適宜営業活動を行う。

【 0 0 7 9 】

上記実施の形態では、電子メールが営業担当者に送信される構成としたが、送信先は営業担当者に限られない。例えば、営業担当者に加え、商品販売者の顧客情報管理者などに同時に通知するようにしてもよい。

また、上記実施の形態では、理解を容易にするために、顧客担当者として営業担当者を例に説明したが、顧客担当者は、営業担当者に限定されず、サービス担当者や保守担当者などでもよい。

【 0 0 8 0 】

上記実施の形態では、サーバ 1 0 0 の制御部 1 1 0 が、予めメモリに記憶されたプログラムを実行する構成としたが、これらのプログラムは、例えば、フロッピーディスク、CD-ROM (Compact Disc Read Only Memory)、DVD (Digital Versatile Disc) などのコンピュータ読み取り可能な記録媒体に格納して配布されてもよい。あるいは、これらのプログラムを搬送波に重畳させることで、インターネット 2 0 0 などの通信ネットワークを介して配信し、コンピュータにダウンロードするものとしてもよい。

【 0 0 8 1 】

【発明の効果】

以上説明したように、本発明によれば、顧客担当者は、顧客に関する情報を把握して、迅速な営業活動を展開すること等が可能であり、高い顧客満足度と、営業活動の効率化を実現することができる。

【図面の簡単な説明】

【図 1】

本発明の実施の形態にかかる営業支援システムの構成を示す図である。

【図 2】

図 1 に示すサーバの構成を示すブロック図である。

【図 3】

図 2 に示すデータベースに登録される情報の例を示す図であり、(a) は顧客情報データベースに登録される情報を例示し、(b) は商品情報データベースに登録される情報を例示し、(c) は、担当者情報データベースに登録される情報

を例示している。

【図 4】

本発明の実施の形態にかかる営業支援システムの動作を説明するためのフローチャートである。

【図 5】

図 4 に示す動作で送信されるページの表示例を示す図であり、(a) はログインページの表示例を示し、(b) はメニューページの表示例を示す。

【図 6】

図 4 に示す情報提供処理を説明するためのフローチャートである。

【図 7】

図 6 に示す情報提供処理で送信されるページの表示例を示す図であり、(a) は登録情報変更フォームページの表示例を示し、(b) は商品情報ページの表示例を示す。

【図 8】

図 4 に示す動作で送信される通知確認ページの表示例を示す図である。

【図 9】

図 4 に示す営業担当者への電子メール送信処理を説明するためのフローチャートである。

【図 10】

図 4 に示す営業担当者への電子メール送信処理を説明するためのフローチャートである。

【符号の説明】

- 1 営業支援システム
- 100 サーバ
- 120 顧客情報データベース
- 130 商品情報データベース
- 140 担当者情報データベース
- 150 ウェブサーバ
- 160 メールサーバ

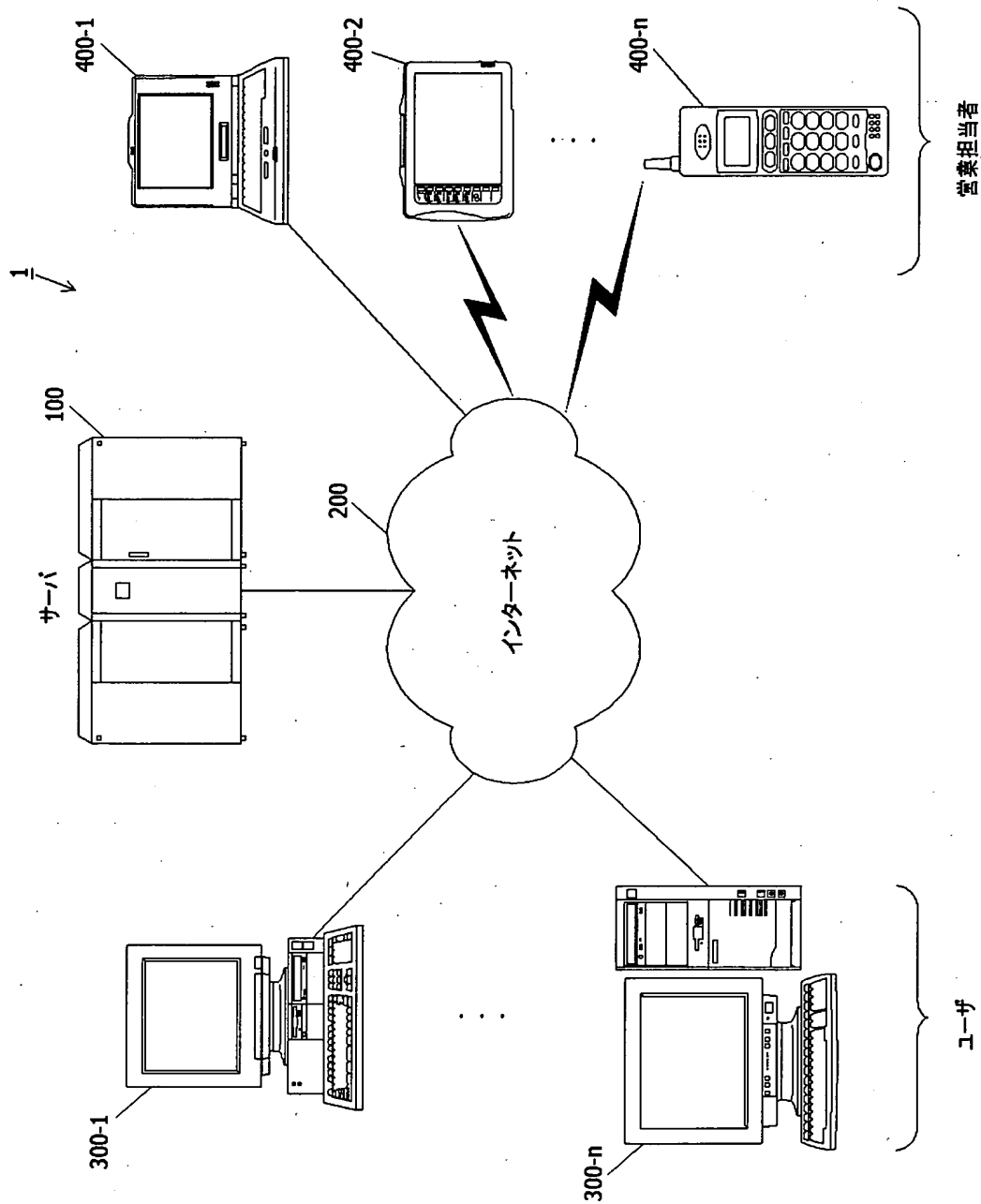
2 0 0 インターネット

3 0 0 - 1 ~ 3 0 0 - n ユーザ端末

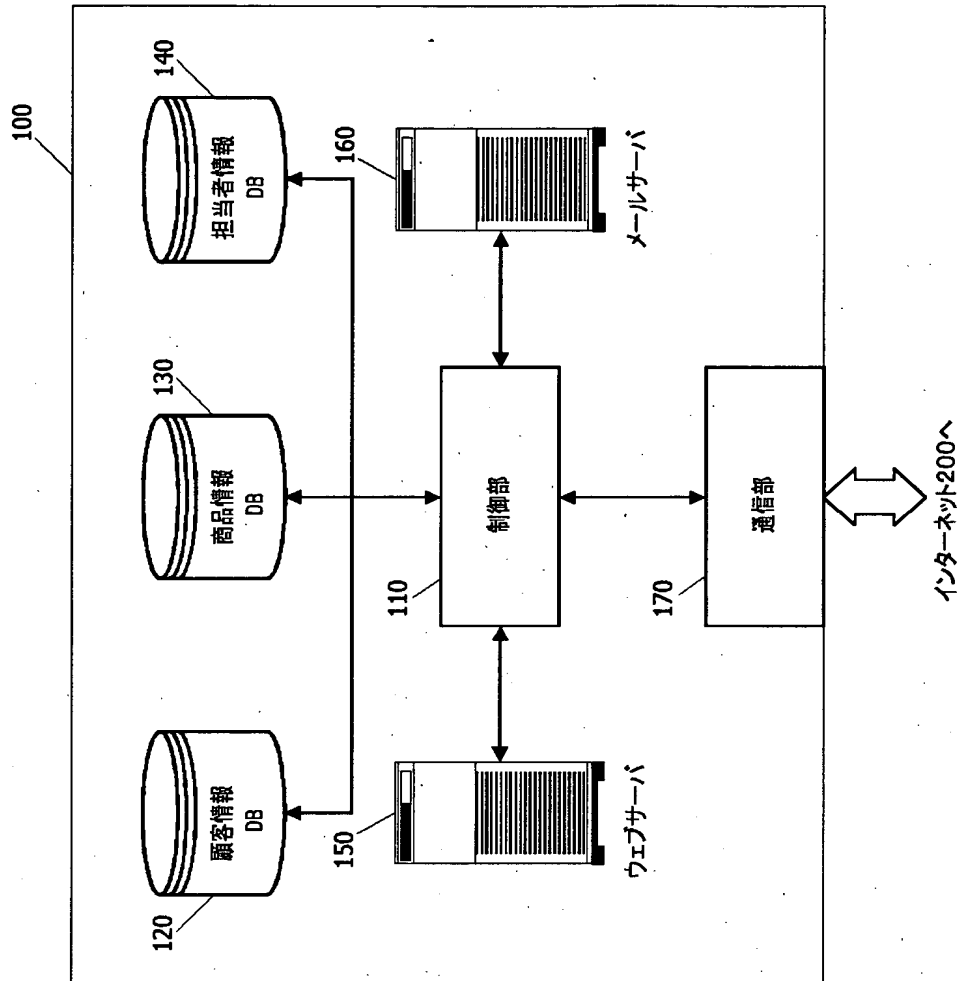
4 0 0 - 1 ~ 4 0 0 - n 営業担当者端末

【書類名】 図面

【図 1】



【図 2】



【図3】

顧客ID	パスワード	顧客氏名	E-mailアドレス	所有商品	連絡先	営業担当者
AA10-0001	*****	堀工 太郎	foobar@...	RC-1234, FX-0012, ...	(03)1234..., 住所	A01-0001
...	---

(a)

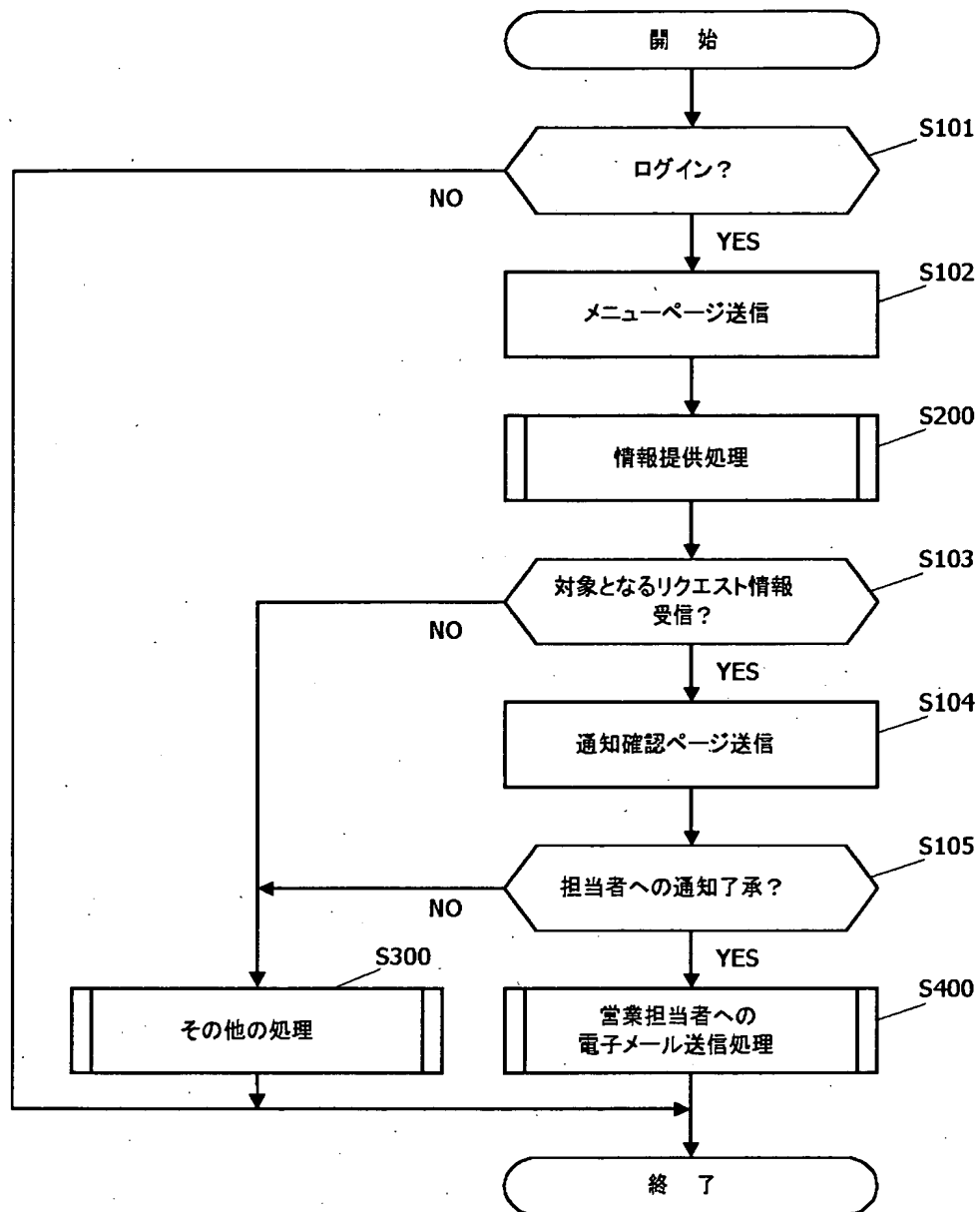
カテゴリ	型番	資料No.	特記事項	関連情報
コピー機	MF3530	9901S-002	---	付属品情報、消耗品情報、オプション情報...

(b)

担当者ID	氏名	地域コード	メールアドレス	担当商品
A01-0001	今 次郎	A01-12	ima@ricoh.co.jp	コピー機
A01-0002	伊武 紫苑		ibu@ricoh.co.jp	プリンタ
...

(c)

【図 4】



【図 5】

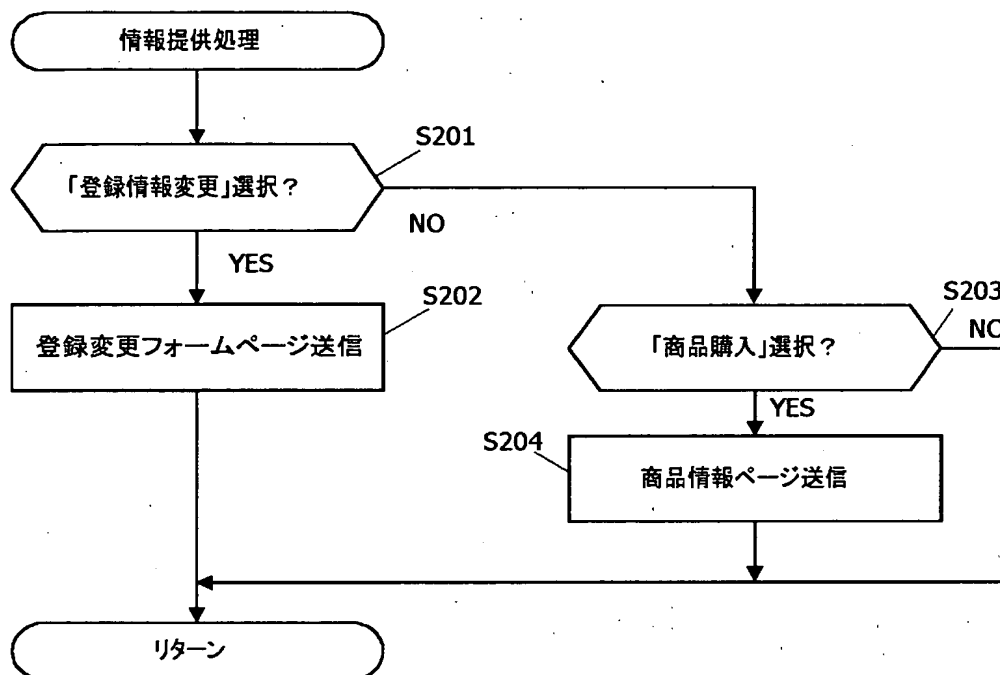
(a)

A web browser window with a title bar containing navigation buttons (back, forward, and four empty squares). The main content area displays the title "ログイン" (Login). Below the title, there are two input fields: the first is labeled "■ユーザID (E-mailアドレス)" (User ID (E-mail address)) and the second is labeled "■パスワード" (Password). At the bottom of the form, there are two buttons: "登録" (Register) and "リセット" (Reset).

(b)

A web browser window with a title bar containing navigation buttons (back, forward, and four empty squares). The main content area displays the message "〇〇様 ログインありがとうございます" (Dear 〇〇, thank you for logging in). Below this message, there is a section titled "メニュー" (Menu). Under the menu title, there are two links: "■登録情報変更" (Change registration information) and "■商品購入" (Purchase goods).

【図 6】



【図 7】

(a)

登録情報変更

現在以下の情報が登録されています。変更希望項目を入力して、「送信」ボタンをクリックしてください。

お名前 理工 太郎

電話番号 03-1234-5678

ご住所 東京都大田区...

メールアドレス foobar@hoge.co.jp

勤務先 株式会社〇×商事

所属部署 総務部

勤務先電話番号 03-1234-....

送信 リセット

(b)

ABC-110C

詳細 オプション 消耗品 購入

ABC-220

詳細 オプション 消耗品 購入

【図 8】

送信される情報について

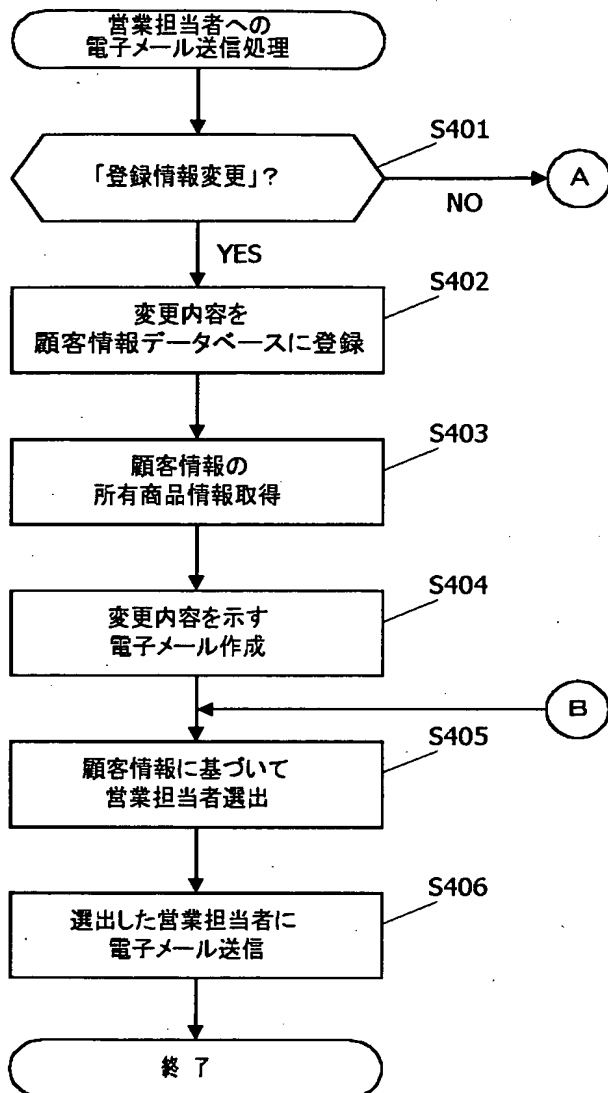
送信いただく情報は、弊社営業担当者へ通知し、今後のサービスに活用させていただきます。

営業担当者への通知を希望されない場合は、お手数ですが以下のチェックボックスにチェックを入れてから送信してください。

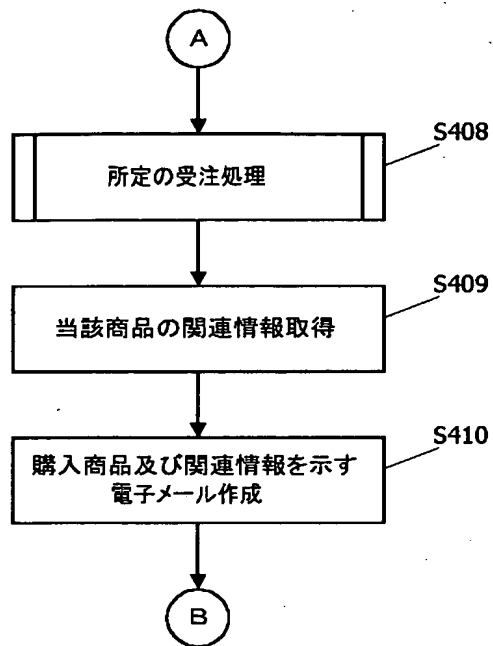
☐ 営業担当者への通知を希望しない

送信 キャンセル

【図 9】



【図 1 0】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 電子メールを活用することで、電子商取引と現実の営業活動とを連携させ、営業効率を向上させるとともに、顧客満足度を向上させる電子メール処理方法、サーバ装置、およびプログラムを提供する。

【解決手段】 顧客は、ユーザ端末 3 0 0 を操作し、インターネット 2 0 0 を介して、サーバ 1 0 0 が提供するウェブサイトアクセスする。ウェブサイト上から、登録している顧客情報を変更したい場合は、その旨をサーバ 1 0 0 に通知する。サーバ 1 0 0 では、顧客情報を変更するとともに、ユーザ端末 3 0 0 から受信した情報に基づいて営業担当者を選出し、選出した営業担当者の営業担当者端末 4 0 0 に、当該顧客の顧客情報が変更された旨を通知する。

【選択図】 図 1

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [000006747]

1. 変更年月日 1990年 8月24日
[変更理由] 新規登録
住 所 東京都大田区中馬込1丁目3番6号
氏 名 株式会社リコー